บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ข้อมูลด้าน เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนในการใช้บริการ และระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจหลังได้รับบริการเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านรูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจหลังได้รับบริการเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ จำแนกตาม เพศ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ข้อมูลด้าน เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนในการใช้บริการ และระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	195	51.32
ชาย	185	48.68
รวม	380	100.00

ตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีมากที่สุดมีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 51.32 รองลงมาคือ เพศชายมีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 48.68

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	18	4.74
20-30 ปี	87	22.89
31-40 ปี	108	28.42
41-50 ปี	95	25.00
51-60 ปี	50	13.16
60 ปีขึ้นไป	22	5.79
รวม	380	100.00

ตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปีมีมากที่สุด มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปีมีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อายุ 20-30 ปีมีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.89 อายุ5 1-60 ปีมีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 อายุ 60 ปีขึ้นไปมีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.79 อายุไม่เกิน 20 ปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.74

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	71	18.68
สมรส	302	79.47
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	7	1.85
รวม	380	100.00

ตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพทางการสมรสสมรสมีมากที่สุดมีจำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 79.47 รองลงมาคือสถานภาพทางการสมรสโสดมีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.68 สถานภาพทางการสมรสหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	8	2.11
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	40	10.53
อนุปริญญา/ปวส	114	30.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	193	50.78
ปริญญาโทขึ้นไป	25	6.58
รวม	380	100.00

ตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีมากที่สุดมีจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50.78 รองลงมาคือระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวสมีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวชมีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 ระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไปมีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.58 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่ามีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	44	11.59
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	78	20.53
รับจ้างทั่วไป	77	20.26
พนักงานบริษัทเอกชน	80	21.05
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	76	20.00
อาชีพอิสระ	14	3.68
อื่นๆ	11	2.89
รวม	380	100.00

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน 4 ราย ผู้สูงอายุที่ไม่ได้ทำงาน 2 ราย ข้าราชการบำเหน็จบำนาญ 3 ราย พระภิกษุ 2 ราย

ตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีมากที่สุดมีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05 รองลงมาคือ อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.53 อาชีพรับจ้างทั่วไปมีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.26 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20 อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษามีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.59 อาชีพอาชีพอิสระมีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 อาชีพอื่นๆมีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.89

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	27	7.11
10,000 - 20,000 บาท	75	19.74
20,001 - 30,000 บาท	174	45.78
30,001 - 40,000 บาท	75	19.74
40,000 บาทขึ้นไป	29	7.63
รวม	380	100.00

ตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน20,001 - 30,000 บาทมีมากที่สุดมีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.78 รองลงมาคือรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน10,000 - 20,000 บาทมีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74 รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน10,000 - 20,000 บาทมีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74 รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน40,000 บาทขึ้นไปมีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.63 รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทมีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.11

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนในการใช้บริการ

จำนวนในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน	31	8.16
1 - 2 ครั้งต่อเดือน	134	35.26
3 - 4 ครั้งต่อเดือน	114	30.00
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	101	26.58
รวม	380	100.00

ตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนในการใช้บริการ1 - 2 ครั้งต่อเดือนมีมากที่สุดมีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 35.26 รองลงมาคือจำนวนในการใช้บริการ3 - 4 ครั้งต่อเดือนมีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30จำนวนในการใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือนมีจำนวน 101

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คน คิดเป็นร้อยละ 26.58จำนวนในการใช้บริการไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือนมีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.16

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการ

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บริการฝาก-ถอนเงิน	290	76.3
บริการชำระค่าสินค้า-บริการ	110	28.9
บริการด้านสินเชื่อ	81	21.3
บริการเงินโอนภายในประเทศ	54	14.2
บริการธนาคารอัตโนมัติด้านหน้าสาขา	49	12.9
บริการประกันชีวิต/วินาศภัย	33	8.7
บริการด้านต่างประเทศ	100	26.3
อื่นๆ	54	14.2

หมายเหตุ: 1. อื่นๆ ได้แก่ บริการ บัตรเครดิต 27 ราย กองทุนเปิด 21 ราย เงินโอน Western Union 4 ราย แลกเงินปลีก 2 ราย

2. ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการฝาก-ถอนเงินมีมากที่สุดมีจำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3 ของผู้ใช้บริการทั้งหมด รองลงมาคือบริการชำระค่าสินค้า-บริการมีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 ของผู้ใช้บริการทั้งหมด บริการด้านสินเชื่อ 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ของผู้ใช้บริการทั้งหมด บริการเงินโอนภายในประเทศ 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 ของผู้ใช้บริการทั้งหมด บริการธนาคารอัตโนมัติด้านหน้าสาขา 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 ของผู้ใช้บริการทั้งหมด บริการประกันชีวิต/วินาศภัย 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 ของผู้ใช้บริการทั้งหมด บริการด้านต่างประเทศ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 ของผู้ใช้บริการทั้งหมด และ อื่นๆ 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 ของผู้ใช้บริการทั้งหมด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า

ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 6 เดือน	14	3.68
6 เดือน - 1 ปี	116	30.53
1 - 2 ปี	110	28.95
3 - 4 ปี	140	36.84
รวม	380	100.00

ตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 3 - 4 ปีมีมากที่สุดมีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 รองลงมาคือระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 6 เดือน - 1 ปีมีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.53 ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 1 - 2 ปีมีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าไม่เกิน 6 เดือนมีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจหลังได้รับบริการ เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านรูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวัง จำแนกตามปัจจัยด้านรูปลักษณ์

ด้านรูปลักษณ์	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม	4 (1.05)	19 (5.00)	95 (25.00)	203 (53.42)	59 (15.53)	3.77 (มาก)
สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย	2 (0.53)	9 (2.37)	82 (21.58)	200 (52.63)	87 (22.89)	3.95 (มาก)
พนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร	3 (0.79)	26 (6.84)	115 (30.26)	171 (45.00)	65 (17.11)	3.71 (มาก)
มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด	4 (1.05)	21 (5.53)	122 (32.11)	151 (39.74)	82 (21.58)	3.75 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ด้านรูปลักษณ์	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก	5 (1.32)	33 (8.68)	144 (37.89)	142 (37.37)	56 (14.74)	3.56 (มาก)
รวม						**3.75 (มาก)**

ตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คาดหวังในระดับมาก เรื่องสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.95 อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.77 มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด มีค่าเฉลี่ย 3.75 พนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.71 ท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยด้านรูปลักษณ์

ด้านรูปลักษณ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม	0 (0.00)	1 (0.26)	4 (1.05)	80 (21.05)	295 (77.63)	4.76 (มากที่สุด)
สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย	0 (0.00)	1 (0.26)	3 (0.79)	98 (25.79)	278 (73.16)	4.72 (มากที่สุด)
พนักงานแต่งกายได้เรียบร้อย เหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร	0 (0.00)	7 (1.84)	86 (22.63)	139 (36.58)	148 (38.95)	4.13 (มาก)
มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด	1 (0.26)	4 (1.05)	115 (30.26)	144 (37.89)	116 (30.53)	4.97 (มากที่สุด)
ท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก	0 (0.00)	1 (0.26)	17 (4.47)	110 (28.95)	252 (66.32)	4.61 (มากที่สุด)
รวม						**4.64 (มากที่สุด)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ พอใจในระดับมากที่สุด เรื่องมีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.97 อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.76 สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.72 ท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.61 และพอใจในระดับมาก เรื่องพนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังจำแนกตามปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้	7 (1.84)	14 (3.68)	143 (37.63)	180 (47.37)	36 (9.47)	3.59 (มาก)
พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น	5 (1.32)	17 (4.47)	162 (42.63)	160 (42.11)	36 (9.47)	3.54 (มาก)
ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด	2 (0.53)	20 (5.26)	172 (45.26)	166 (43.68)	20 (5.26)	3.48 (ปานกลาง)
อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา	17 (4.47)	64 (16.84)	180 (47.37)	104 (27.37)	15 (3.95)	3.09 (ปานกลาง)
ธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา	7 (1.84)	27 (7.11)	203 (53.42)	130 (34.21)	13 (3.42)	3.30 (ปานกลาง)
รวม						**3.40 (ปานกลาง)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.40 โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คาดหวังในระดับมาก เรื่องท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.59 พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น มีค่าเฉลี่ย 3.54 ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.48 ธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.30 และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.09 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้	0 (0.00)	1 (0.26)	51 (13.42)	132 (34.74)	196 (51.58)	4.38 (มาก)
พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (2.37)	142 (37.37)	229 (60.26)	4.58 (มากที่สุด)
ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำไม่มีข้อผิดพลาด	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (1.58)	113 (29.74)	261 (68.68)	4.67 (มากที่สุด)
อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา	1 (0.26)	4 (1.05)	70 (18.42)	186 (48.95)	119 (31.32)	4.10 (มาก)
ธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา	3 (0.79)	4 (1.05)	22 (5.79)	177 (46.58)	174 (45.79)	4.36 (มาก)
รวม						**4.42 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.42 โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ พอใจในระดับมากที่สุด เรื่องท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.67 พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น มีค่าเฉลี่ย 4.58 และพอใจในระดับมาก เรื่องท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 4.38 ธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.36 และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังจำแนกตามปัจจัยด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ

ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร	13 (3.42)	59 (15.53)	178 (46.84)	121 (31.84)	9 (2.37)	3.14 (ปานกลาง)
พนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน	20 (5.26)	54 (14.21)	190 (50.00)	108 (28.42)	8 (2.11)	3.08 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท	15 (3.95)	31 (8.16)	207 (54.47)	114 (30.00)	13 (3.42)	3.21 (ปานกลาง)
พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร	8 (2.11)	29 (7.63)	191 (50.26)	131 (34.47)	21 (5.53)	3.34 (ปานกลาง)
รวม						**3.19 (ปานกลาง)**

ตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.19 โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คาดหวังในระดับปานกลาง เรื่องพนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.34 พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.21 ลูกค้ามี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.14 และพนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ

ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (1.58)	159 (41.84)	215 (56.58)	4.55 (มากที่สุด)
พนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	33 (8.68)	215 (56.58)	132 (34.74)	4.26 (มาก)
พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท	12 (3.16)	44 (11.58)	103 (27.11)	153 (40.26)	68 (17.89)	3.58 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่นและมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร	4 (1.05)	1 (0.26)	16 (4.21)	115 (30.26)	244 (64.21)	4.56 (มากที่สุด)
รวม						**4.24 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.24 โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ พอใจในระดับมากที่สุด เรื่องพนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.56 ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.55 พอใจในระดับมาก เรื่องพนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.26 และพนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังจำแนกตามปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า

ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ	16 (4.21)	41 (10.79)	192 (50.53)	119 (31.32)	12 (3.16)	3.18 (ปานกลาง)
พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน	16 (4.21)	34 (8.95)	214 (56.32)	103 (27.11)	13 (3.42)	3.17 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ	8 (2.11)	29 (7.63)	185 (48.68)	143 (37.63)	15 (3.95)	3.34 (ปานกลาง)
รวม						**3.23 (ปานกลาง)**

ตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.23 โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คาดหวังในระดับปานกลาง เรื่องพนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.34 พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ มี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ค่าเฉลี่ย 3.18 และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่านมีค่าเฉลี่ย 3.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า

ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวกตรงกับความต้องการ	2 (0.53)	1 (0.26)	23 (6.05)	134 (35.26)	220 (57.89)	4.50 (มากที่สุด)
พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน	5 (1.32)	9 (2.37)	82 (21.58)	171 (45.00)	113 (29.74)	3.99 (มาก)
พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ	5 (1.32)	9 (2.37)	62 (16.32)	176 (46.32)	128 (33.68)	4.09 (มาก)
รวม						**4.19 (มาก)**

ตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ พอใจในระดับมากที่สุด เรื่องพนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.50 และพอใจในระดับมาก เรื่องพนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 4.09 และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวัง จำแนกตามปัจจัยด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน	9 (2.37)	40 (10.53)	214 (56.32)	105 (27.63)	12 (3.16)	3.19 (ปานกลาง)
ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน	6 (1.58)	25 (6.58)	206 (54.21)	123 (32.37)	20 (5.26)	3.33 (ปานกลาง)
ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น	7 (1.84)	23 (6.05)	180 (47.37)	146 (38.42)	24 (6.32)	3.41 (ปานกลาง)
พนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดีเมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน	7 (1.84)	27 (7.11)	203 (53.42)	132 (34.74)	11 (2.89)	3.30 (ปานกลาง)
รวม						**3.31 (ปานกลาง)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.31 โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คาดหวังในระดับปานกลางเรื่องธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.41 ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.33 พนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 3.30 และพนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน	4 (1.05)	8 (2.11)	59 (15.53)	161 (42.37)	148 (38.95)	4.16 (มาก)
ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน	2 (0.53)	0 (0.00)	14 (3.68)	160 (42.11)	204 (53.68)	4.48 (มาก)
ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น	3 (0.79)	1 (0.26)	18 (4.74)	146 (38.42)	212 (55.79)	4.48 (มาก)
พนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน	5 (1.32)	11 (2.89)	55 (14.47)	173 (45.53)	136 (35.79)	4.12 (มาก)
รวม						**4.31 (มาก)**

ตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.31 โดยเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้ พอใจในระดับมาก เรื่อง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน และธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.48 พนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 4.16 และพนักงานแสดงออกถึงการรับรู้เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ จำแนกปัจจัยคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ	**ระดับความคาดหวัง**	**ระดับความพึงพอใจ**
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	**ค่าเฉลี่ย (แปลผล)**
ด้านรูปลักษณ์	3.75 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	3.40 (ปานกลาง)	4.42 (มาก)
ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ	3.19 (ปานกลาง)	4.24 (มาก)
ด้านการตอบสนองลูกค้า	3.23 (ปานกลาง)	4.19 (มาก)
ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.31 (ปานกลาง)	4.31 (มาก)

ตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง ในทุกปัจจัย และเรียงตามลำดับความความคาดหวังต่อปัจจัยคุณภาพบริการเรียงตามลำดับ ได้แก่ คาดหวังในระดับมาก ด้านรูปลักษณ์ และความคาดหวังระดับปานกลาง ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพบริการเรียงตามลำดับ ได้แก่ พอใจในระดับมากที่สุด ด้านรูปลักษณ์ และพอใจในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเห็นอกเห็นใจ ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ และด้านการตอบสนองลูกค้า ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจหลังได้รับบริการ เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ จำแนกตาม เพศ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร

ตารางที่ 21 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามเพศ

คุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	หญิง N=195	ชาย N=185	หญิง N=195	ชาย N=185
อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่สวยงาม	3.77	3.78	4.76	4.76
	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย	3.97	3.92	4.75	4.69
	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
พนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร	3.65	3.77	4.15	4.10
	มาก	มาก	มาก	มาก
มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด	3.70	3.81	4.98	4.97
	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
ท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก	3.53	3.58	4.68	4.55
	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
รวม	**3.72**	**3.77**	**4.66**	**4.61**
	มาก	**มาก**	**มากที่สุด**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย สวยงามมีค่าเฉลี่ย 3.97 อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.77 มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด มีค่าเฉลี่ย 3.70 พนักงานแต่งกายได้เรียบร้อย เหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.65 และท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ

และ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์ โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.98 อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.76 สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.75 ท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.68 และพนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.92 มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด มีค่าเฉลี่ย 3.81 อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.78 พนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.77 และท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

และ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์ โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.97 อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.76 สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.69 ท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.55 และพนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ จำแนกตามเพศ

คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	หญิง N=195	ชาย N=185	หญิง N=195	ชาย N=185
ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้	3.57	3.61	4.41	4.34
	มาก	มาก	มาก	มาก
พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น	3.55	3.53	4.60	4.56
	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด	3.47	3.49	4.67	4.67
	ปานกลาง	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด
อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา	3.04	3.16	4.14	4.05
	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
ธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา	3.30	3.30	4.34	4.37
	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
รวม	**3.39**	**3.42**	**4.43**	**4.40**
	ปานกลาง	**ปานกลาง**	**มาก**	**มาก**

ตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.57 พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น มีค่าเฉลี่ย 3.55 ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.47 ธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.30 และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.04 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.43 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.67 พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น มีค่าเฉลี่ย 4.60 ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 4.41 ธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.34และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.14 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.61 พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น มีค่าเฉลี่ย 3.53 ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.49 ธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.30 และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา ค่าเฉลี่ย 3.16 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.40 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.67 พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น มีค่าเฉลี่ย 4.56 ธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.37 ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 4.34 และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงเปรียบเทียบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ จำแนกตามเพศ

คุณภาพการบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	หญิง N=195	ชาย N=185	หญิง N=195	ชาย N=185
ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร	3.13	3.16	4.58	4.52
	ปานกลาง	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด
พนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน	3.02	3.14	4.29	4.23
	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท	3.15	3.26	3.64	3.52
	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร	3.35	3.32	4.58	4.54
	ปานกลาง	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด
รวม	**3.16**	**3.22**	**4.27**	**4.20**
	ปานกลาง	**ปานกลาง**	**มาก**	**มาก**

ตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.35 พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.15 ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.13 และพนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.02 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.27 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคารและพนักงานมี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.58 พนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.29 และพนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่นและมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.32 พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.26 ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.16 และพนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.14 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.20 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.54 ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.52 พนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.23 และพนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามเพศ

คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	หญิง N=195	ชาย N=185	หญิง N=195	ชาย N=185
พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ	3.16	3.21	4.49	4.51
	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน	3.14	3.19	4.04	3.95
	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ	3.28	3.40	4.06	4.12
	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
รวม	**3.19**	**3.27**	**4.20**	**4.19**
	ปานกลาง	**ปานกลาง**	**มาก**	**มาก**

ตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.19 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.28 พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.16 และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.14 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.20 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 4.49 พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 4.06 และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.27 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.40 พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.21 และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.19 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 4.51 พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 4.12 และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.95 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามเพศ

คุณภาพการบริการด้านการเห็นอกเห็นใจ ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	หญิง N=195	ชาย N=185	หญิง N=195	ชาย N=185
พนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน	3.19	3.18	4.21	4.11
	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน	3.34	3.32	4.50	4.46
	ปานกลาง	ปานกลาง	มากที่สุด	มาก
ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น	3.39	3.44	4.46	4.50
	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
พนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน	3.32	3.27	4.12	4.11
	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
รวม	**3.31**	**3.30**	**4.32**	**4.30**
	ปานกลาง	**ปานกลาง**	**มาก**	**มาก**

ตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.39 ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.34 พนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 3.32 และพนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.32 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.50 ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.46 พนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 4.21 และพนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.44 ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.32 พนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 3.27 และ พนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 3.18 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.50 ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.46 พนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน และพนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียนมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.11 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	ต่ำกว่า 20,000 N= 102	20,001 - 30,000 N=174	30,000 ขึ้นไป N=104	ต่ำกว่า 20,000 N= 102	20,001 - 30,000 N=174	30,000 ขึ้นไป N=104
อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม	3.72	3.79	3.81	4.66	4.77	4.85
	มาก	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย	3.94	3.90	4.04	4.69	4.68	4.81
	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
พนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร	3.63	3.69	3.82	4.09	4.12	4.17
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด	3.71	3.76	3.79	5.00	4.90	5.00
	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก	3.49	3.54	3.64	4.53	4.57	4.76
	ปานกลาง	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
รวม	**3.70**	**3.74**	**3.82**	**4.59**	**4.61**	**4.72**
	มาก	**มาก**	**มาก**	**มากที่สุด**	**มากที่สุด**	**มากที่สุด**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.94 อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.72 มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด มีค่าเฉลี่ย 3.71 พนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.63 และท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.49 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์ โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด มีค่าเฉลี่ย 5.00 สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.69 อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.66 ท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.53 และพนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.90 อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.79 มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด มีค่าเฉลี่ย 3.76 พนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.96 และท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์ โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.90 อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.77 สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.68 ท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.57 และพนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.04 พนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.82 อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.81 มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด มีค่าเฉลี่ย 3.79 และท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด มีค่าเฉลี่ย 5.00 อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.85 สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.81 ท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.76 และพนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ จำแนกตามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	ต่ำกว่า 20,000 N= 102	20,001 - 30,000 N=174	30,000 ขึ้นไป N=104	ต่ำกว่า 20,000 N= 102	20,001 - 30,000 N=174	30,000 ขึ้นไป N=104
ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้	3.52	3.53	3.76	4.40	4.32	4.44
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น	3.51	3.52	3.61	4.55	4.56	4.64
	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำไม่มีข้อผิดพลาด	3.41	3.48	3.55	4.60	4.67	4.74
	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา	3.08	3.08	3.13	4.20	3.99	4.19
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
ธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา	3.27	3.28	3.38	4.38	4.32	4.38
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
รวม	**3.36**	**3.38**	**3.49**	**4.43**	**4.37**	**4.48**
	ปานกลาง	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มาก**	**มาก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.52 พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น มีค่าเฉลี่ย 3.51 ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.41 ธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.27 และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.08 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.60 พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น มีค่าเฉลี่ย 4.55 ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 4.40 ธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.38 และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.20 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.53 พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น มีค่าเฉลี่ย 3.52 ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.48 ธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.28 และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.08 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.37 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.67 พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เฉพาะรายเท่านั้น มีค่าเฉลี่ย 4.56 ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ และธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.32 และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.99 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.49 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.76 พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น มีค่าเฉลี่ย 3.61 ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.55 ธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.38 และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.13 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.74 พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น มีค่าเฉลี่ย 4.64 ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 4.44 ธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.38และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.19 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ จำแนกตามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพการบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	ต่ำกว่า 20,000 N= 102	20,001 - 30,000 N=174	30,000 ขึ้นไป N=104	ต่ำกว่า 20,000 N= 102	20,001 - 30,000 N=174	30,000 ขึ้นไป N=104
ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร	3.22	3.10	3.14	4.48	4.56	4.61
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
พนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน	3.13	3.01	3.14	4.31	4.22	4.27
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท	3.25	3.09	3.38	3.62	3.51	3.66
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่นและมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร	3.38	3.27	3.40	4.53	4.59	4.56
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
รวม	**3.24**	**3.12**	**3.27**	**4.24**	**4.22**	**4.27**
	ปานกลาง	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มาก**	**มาก**

ตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.38 พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.25 ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.22 และพนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.12 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.24 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.53 ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.48 พนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.31 และพนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.27 ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.10 พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.09 และพนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.01 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.22 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.59 ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.56 พนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.22 และพนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานมี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.40 พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.38 ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร และพนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.14 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.27 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.61 พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.56 พนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.27 และพนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	ต่ำกว่า 20,000 N= 102	**20,001 - 30,000 N=174**	**30,000 ขึ้นไป N=104**	**ต่ำกว่า 20,000 N= 102**	**20,001 - 30,000 N=174**	**30,000 ขึ้นไป N=104**
พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ	3.25	3.10	3.26	4.47	4.52	4.49
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก
พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน	3.22	3.04	3.33	3.99	3.98	4.03
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ	3.34	3.25	3.47	4.13	4.11	4.01
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
รวม	**3.27**	**3.13**	**3.35**	**4.20**	**4.20**	**4.18**
	ปานกลาง	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มาก**	**มาก**

ตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.34 พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.25 และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.22 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.20 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.47 พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 4.13 และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.99 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.13 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.25 พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.10 และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.04 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.20 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 4.52 พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 4.11 และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.98 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.35โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.47 พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.33 และพนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.26 ตามลำดับ

และ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.18 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.49 พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.03 และพนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพการบริการด้านการเห็นอกเห็นใจ ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	**ความคาดหวัง**			**ความพึงพอใจ**		
	ต่ำกว่า 20,000 N= 102	**20,001 - 30,000 N=174**	**30,000 ขึ้นไป N=104**	**ต่ำกว่า 20,000 N= 102**	**20,001 - 30,000 N=174**	**30,000 ขึ้นไป N=104**
พนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน	3.14	3.21	3.20	4.15	4.15	4.19
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน	3.30	3.30	3.40	4.52	4.48	4.46
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มากที่สุด	มาก	มาก
ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น	3.43	3.32	3.55	4.50	4.49	4.45
	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
พนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดีเมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน	3.31	3.27	3.33	4.09	4.13	4.12
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
	3.30	**3.28**	**3.37**	**4.32**	**4.31**	**4.31**
รวม	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มาก**	**มาก**

ตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.43 พนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 3.31 ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.30 และพนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 3.14 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.32 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.52 ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.50 พนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 4.15 และพนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.32 ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.30 พนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 3.27 และ พนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 3.21 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.31 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.49 ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.48 พนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 4.15 และ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.55 ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.40 พนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 3.33 และพนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.31 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.46 ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.45 พนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 4.19 และพนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า

คุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	≤1 ปี N= 130	1 – 2 ปี N=110	3 - 4 ปี N=140	≤1 ปี N= 130	1 – 2 ปี N=110	3 - 4 ปี N=140
อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม	3.67	3.79	3.86	4.61	4.84	4.84
	มาก	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย	3.89	3.99	3.97	4.57	4.78	4.81
	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
พนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร	3.62	3.77	3.74	4.28	4.15	3.97
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด	3.66	3.90	3.72	5.00	5.00	4.89
	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก	3.51	3.45	3.69	4.45	4.69	4.71
	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
รวม	**3.67**	**3.78**	**3.80**	**4.58**	**4.69**	**4.64**
	มาก	**มาก**	**มาก**	**มากที่สุด**	**มากที่สุด**	**มากที่สุด**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ไม่เกิน หรือเท่ากับ 1 ปี มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.89 อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.67 มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด มีค่าเฉลี่ย 3.66 พนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.62 และท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์ โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด มีค่าเฉลี่ย 5.00 อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.61 สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.57 ท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.45 และพนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.28 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 1 - 2 ปี มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.99 มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด มีค่าเฉลี่ย 3.90 อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.79 พนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.77 และท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์ โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ มีการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด มีค่าเฉลี่ย 5.00 อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.84 สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.78 ท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.96 และพนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 3 - 4 ปี มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.97 อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.86 พนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.74 มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด มีค่าเฉลี่ย 3.72 และท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านรูปลักษณ์ โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.89 อาคารสำนักงานของธนาคารดูทันสมัยใหม่ สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.84 สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.81 ท่านได้รับความสะดวกมากขึ้นจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง ๆ เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็ม และอื่น ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.71 และพนักงานแต่งกายได้เรียบร้อยเหมาะสม อาทิ UNIFORM ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.97 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า

คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ	**ความคาดหวัง**			**ความพึงพอใจ**		
	≤1 ปี N= 130	**1 – 2 ปี N=110**	**3 - 4 ปี N=140**	**≤1 ปี N= 130**	**1 – 2 ปี N=110**	**3 - 4 ปี N=140**
ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้	3.41	3.69	3.68	4.42	4.34	4.37
	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น	3.35	3.67	3.61	4.45	4.64	4.65
	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด	3.34	3.54	3.56	4.47	4.72	4.82
	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา	2.95	3.23	3.12	4.02	4.17	4.12
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
ธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา	3.22	3.32	3.37	4.33	4.34	4.39
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
	3.25	**3.49**	**3.47**	**4.34**	**4.44**	**4.47**
รวม	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มาก**	**มาก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ไม่เกิน หรือเท่ากับ 1 ปี มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.41 พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น มีค่าเฉลี่ย 3.35 ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.34 ธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.22 และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 2.95 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.34 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.47 พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น มีค่าเฉลี่ย 4.45 ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 4.42 ธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.33 และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 1 - 2 ปี มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.49 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.69 พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น มีค่าเฉลี่ย 3.67 ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.54 ธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.32 และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.23 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.44โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.72 พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น มีค่าเฉลี่ย 4.64 ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.34 และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 3 - 4 ปี มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.68 พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น มีค่าเฉลี่ย 3.61 ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.56 ธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.37 และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.12 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและความไว้ใจ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.47 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ท่านได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.82 พนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น มีค่าเฉลี่ย 4.65 ธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.39 ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 4.37 และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารได้รับการดูแลให้พร้อมบริการในทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า

คุณภาพการบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	≤1 ปี N= 130	1 – 2 ปี N=110	3 - 4 ปี N=140	≤1 ปี N= 130	1 – 2 ปี N=110	3 - 4 ปี N=140
ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร	3.01	3.13	3.28	4.38	4.57	4.69
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
พนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน	2.96	3.14	3.14	4.27	4.16	4.33
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพและมีมารยาท	3.15	3.17	3.29	3.76	3.45	3.52
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร	3.32	3.32	3.37	4.55	4.53	4.61
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
รวม	**3.11**	**3.19**	**3.27**	**4.24**	**4.18**	**4.29**
	ปานกลาง	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มาก**	**มาก**

ตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ไม่เกิน หรือเท่ากับ 1 ปี มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รับประกัน/การให้ความมั่นใจ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.32 พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.15 ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.01 และพนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.96 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.24 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.55 ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.38 พนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.27 และพนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 1 - 2 ปี มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.32 พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.17 พนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.14 และลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.13 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.18 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.57 พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.53 พนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.14 และพนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 3 - 4 ปี มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.37 พนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.29 ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.28 และพนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.14 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.29 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ลูกค้ามีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.69 พนักงานมีบุคลิกและการแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.61 พนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของธนาคารเช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ ฯลฯ ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.33 และพนักงานให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า

คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	≤1 ปี N= 130	1 – 2 ปี N=110	3 - 4 ปี N=140	≤1 ปี N= 130	1 – 2 ปี N=110	3 - 4 ปี N=140
พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวกตรงกับความต้องการ	3.15	3.21	3.20	4.52	4.44	4.52
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน	3.14	3.10	3.24	4.05	3.92	4.01
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ	3.25	3.35	3.41	4.06	4.15	4.06
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
รวม	**3.18**	**3.22**	**3.28**	**4.21**	**4.17**	**4.20**
	ปานกลาง	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มาก**	**มาก**

ตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ไม่เกิน หรือเท่ากับ 1 ปี มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.18 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.25 พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.15 และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.14 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.21 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.52 พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 4.06 และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 1 - 2 ปี มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.22 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.35 พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.21 และ พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.10 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.17 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.44 พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 4.15 และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 3 - 4 ปี มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.28 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 3.41 พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.24 และพนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.20 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงานสามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.52 พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปฏิเสธการร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 4.06 และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.01ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า

คุณภาพการบริการด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	**ความคาดหวัง**			**ความพึงพอใจ**		
	≤1 ปี N= 130	**1 – 2 ปี N=110**	**3 - 4 ปี N=140**	**≤1 ปี N= 130**	**1 – 2 ปี N=110**	**3 - 4 ปี N=140**
พนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน	3.04	3.25	3.28	4.10	4.15	4.22
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน	3.24	3.33	3.42	4.52	4.45	4.49
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มากที่สุด	มาก	มาก
ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น	3.35	3.40	3.49	4.43	4.50	4.51
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
พนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดีเมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน	3.18	3.28	3.41	4.14	4.13	4.09
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
รวม	**3.20**	**3.32**	**3.40**	**4.30**	**4.31**	**4.33**
	ปานกลาง	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มาก**	**มาก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ไม่เกิน หรือเท่ากับ 1 ปี มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.35 ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.24 พนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 3.18 และ พนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 3.04 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.52 ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.43 พนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 4.14 และพนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 1 - 2 ปี มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.40 ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.33 พนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 3.28 และ พนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 3.25 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.31 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.50 ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.45 พนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 4.15 และพนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 3 - 4 ปี มีความคาดหวังต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.49 ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.42 พนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 3.41 และ พนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 3.28 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในหัวข้อต่างๆเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.33 โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.51 ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.49 พนักงานบริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 4.22 และพนักงานแสดงออกถึงการรับรู้ เข้าใจและให้ความช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ความพึงพอใจโดยรวม	จำนวน	ร้อยละ
พอใจน้อยที่สุด	3	0.8
พอใจน้อย	1	0.3
พอใจปานกลาง	10	2.6
พอใจมาก	178	46.8
พอใจมากที่สุด	188	49.5

ตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พอใจมากที่สุดมีมากที่สุดคือ 188 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาคือ พอใจมาก 178 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 พอใจปานกลาง 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 พอใจน้อย 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 พอใจน้อยที่สุด 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ 37 แสดงเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านรูปลักษณ์

ปัญหาด้านรูปลักษณ์	จำนวน	ร้อยละ
อาคารสำนักงานของธนาคารดูไม่สวยงาม ไม่ทันสมัย	101	26.6
สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารไม่สะอาดสวยงามและรู้สึกไม่ปลอดภัย	109	28.7
พนักงานแต่งกายไม่เรียบร้อย ไม่มีระเบียบ	47	12.4
อุปกรณ์ธนาคารอัตโนมัติด้านหน้าธนาคาร ขาดความสวยงาม ล้าสมัย	27	7.1
ป้ายแสดงสถานที่ให้บริการไม่ชัดเจน เอกสารแนะนำบริการต่าง ๆ หาอ่านยาก	26	6.8
อื่นๆ	6	1.6

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ที่จอดรถมีไม่เพียงพอ 4 ราย รูปแบบอาคารไม่เข้ากับภูมิทัศน์ 2 ราย

ตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารไม่สะอาดสวยงามและรู้สึกไม่ปลอดภัยมีมากที่สุด คือ 109 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมาคือ อาคารสำนักงานของธนาคารดูไม่สวยงาม ไม่ทันสมัย 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 พนักงานแต่งกายไม่เรียบร้อย ไม่มีระเบียบ 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 อุปกรณ์ธนาคารอัตโนมัติด้านหน้าธนาคาร ขาดความสวยงาม ล้าสมัย 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 ป้ายแสดงสถานที่ให้บริการไม่ชัดเจน เอกสารแนะนำบริการต่าง ๆ หาอ่านยาก 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และอื่นๆ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

ปัญหาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	จำนวน	ร้อยละ
ท่านไม่ได้รับบริการจากพนักงานตามทีทางธนาคารได้กำหนดไว้	140	36.8
พนักงานนำข้อมูลความลับของลูกค้าไปเปิดเผยแก่บุคคลอื่น	92	24.2
มีความผิดพลาดจากการให้บริการของพนักงานอยู่เสมอ	77	20.3
อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารขัดข้องบ่อย ทำให้ไม่สะดวกในการใช้บริการ	43	11.3
มีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ ต้องใช้เวลานานในการรอรับบริการ	28	7.4
อื่นๆ	14	3.7

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ไม่ใช่ธนาคารของรัฐบาล 10 ราย การเปลี่ยนเวลาให้บริการ 4 ราย

ตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาท่านไม่ได้รับบริการจากพนักงานตามทีทางธนาคารได้กำหนดไว้ มีมากที่สุดจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาคือ พนักงานนำข้อมูลความลับของลูกค้าไปเปิดเผยแก่บุคคลอื่น 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 มีความผิดพลาดจากการให้บริการของพนักงานอยู่เสมอ 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารขัดข้องบ่อย ทำให้ไม่สะดวกในการใช้บริการ 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 มีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ ต้องใช้เวลานานในการรอรับบริการ 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 อื่นๆ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ

ปัญหาด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ	จำนวน	ร้อยละ
ท่านไม่มีความมั่นใจและรู้สึกไม่ปลอดภัย เมื่อใช้บริการกับธนาคาร	45	11.8
พนักงานขาดความรู้และไม่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของธนาคารได้ชัดเจน	69	18.2
พนักงานให้บริการท่านด้วยท่าทีแข็งกระด้าง ไม่สุภาพ ไม่มีความเป็นมิตร	44	11.6
พนักงานแสดงออกถึงความไม่เชื่อมั่นในธนาคารและบริการของธนาคาร	54	14.2
อื่นๆ	7	1.8

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีพนักงานรักษาความปลอดภัยหรือตำรวจประจำอยู่ในสำนักงานตลอดเวลาเปิดบริการ 5 ราย การแก้ไขปัญหาหรือให้ข้อมูลภายหลังใช้บริการไม่ชัดเจน 2 ราย

ตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาพนักงานขาดความรู้และไม่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของธนาคารได้ชัดเจนมีมากที่สุด มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 รองลงมาคือพนักงานแสดงออกถึงความไม่เชื่อมั่นในธนาคารและบริการของธนาคาร 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 ไม่มีความมั่นใจและรู้สึกไม่ปลอดภัยเมื่อใช้บริการกับธนาคารมีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 พนักงานให้บริการท่านด้วยท่าทีแข็งกระด้าง ไม่สุภาพ ไม่มีความเป็นมิตร 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และ อื่นๆ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการตอบสนองลูกค้า

ปัญหาด้านการตอบสนองลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานไม่สามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการอื่น ๆ ได้ตรงตามที่ต้องการ	38	10.0
พนักงานขาดความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่านไม่ชัดเจนหรือผิดพลาด	56	14.7
พนักงานให้บริการท่านอย่างล่าช้าหรือปฏิเสธการร้องขอของท่าน	45	11.8
พนักงานไม่สามารถให้บริการท่านในทันทีที่ต้องการหรือต้องใช้เวลารอนาน	37	9.7
อื่นๆ	5	1.3

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีบริการออกไปเก็บเงินนอกสถานที่ 2 ราย พนักงานอยู่ประจำช่องให้บริการไม่ครบในช่วงเช้าที่เริ่มให้บริการ 2 ราย พนักงานไม่รับโทรศัพท์มือถือ 1 ราย

ตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาพนักงานขาดความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้บริการและให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ท่านไม่ชัดเจนหรือผิดพลาดมีมากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 รองลงมาคือ พนักงานให้บริการท่านอย่างล่าช้าหรือปฏิเสธการร้องขอของท่าน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 พนักงานไม่สามารถให้บริการทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการอื่น ๆ ได้ตรงตามที่ต้องการ 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 พนังกานไม่สามารถให้บริการท่านในทันทีที่ต้องการหรือต้องใช้เวลารอนาน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 และ อื่นๆ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ปัญหาด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานขาดความสนใจ ไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีการปฏิบัติกับลูกค้าไม่เท่าเทียมกัน	26	6.84
ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น.ไม่สะดวกสำหรับท่าน	27	7.11
ธนาคารไม่มีกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการเพื่อนำไปปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น	21	5.53
พนักงานไม่รับรู้ ไม่เข้าใจ และละเลยที่จะให้ความช่วยเหลือท่าน เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน	61	16.05
อื่นๆ	10	2.63

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ พนักงานไม่ไปให้บริการที่บ้าน 6 ราย พนักงานไม่ช่วยนับเหรียญให้ 2 ราย พนักงานไม่ช่วยกดเอทีเอ็มให้ 2 ราย

ตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาพนักงานไม่สนใจรับรู้และละเลยที่จะให้ความช่วยเหลือท่าน เมื่อท่านมีปัญหาเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียนมีมากที่สุดจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.05 รองลงมาคือ ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น.ไม่สะดวกสำหรับท่าน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.11 พนักงานขาดความสนใจ ไม่เอาใจใส่ลูกค้า มีการปฏิบัติกับลูกค้าไม่เท่าเทียมกัน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.84 ธนาคารไม่มีกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการเพื่อนำไปปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.53 และอื่นๆ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved